



Percepción de la gestión administrativa en el nivel de  
satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de  
Transportes y Comunicaciones, Lima 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**  
Br. Sandi Yacob Alarco Sánchez

**ASESOR:**  
Mgtr. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

Página del jurado

Dr. Sebastián Sánchez Díaz  
Presidente

Dr. Jorge R. Díaz Dumont  
Secretario

Mgtr. Miluska Vega Guevara  
Vocal

**Dedicatoria**

A los amores de mi vida: Daise, Vanesa, Yohana y Alessandra, las inspiradores y motivadoras, quienes gracias a su amor, apoyo y comprensión inspiran mi vida.

A mis padres por la confianza y el apoyo incondicional que siempre me dieron.

A Dios por bendecirme y guiarme en los caminos de la vida.

**Agradecimiento**

A los docentes de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos y su experiencia, inspirándome a alcanzar mis objetivos trazados. A los Directivos que hicieron posible el desarrollo de esta Maestría, el mismo que servirá para mejorar nuestro nivel y grado académico y profesional.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Sandi Yacob Alarco Sánchez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 23270312, con la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, de setiembre 2016.

---

Sandi Yacob Alarco Sánchez

DNI N° 23270312

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Percepción de la gestión administrativa en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2015”.

En esta investigación se ha realizado una correlación causal de resultados hallados en torno a la gestión administrativa en la satisfacción laboral en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2015.

Esperando cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, que se describen a continuación:

Capítulo I. Introducción

Capítulo II. Marco metodológico

Capítulo III. Resultados

Capítulo IV. Discusiones

Con el deseo que esta investigación motive futuras investigaciones y mejore la gestión administrativa y sobre todo la satisfacción laboral de los trabajadores.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	xii
Antecedentes	13
1.1. Problema	30
1.2. Hipótesis	32
1.3. Objetivos	33
II. Marco metodológico	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4 Tipos de investigación	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Método de análisis de datos	44
III. Resultados	46
3.1. Presentación de resultados descriptivos	47
3.2. Contrastación de las hipótesis	51
IV. Discusiones	56
Recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	65
Apéndice	69
Anexo 1: Matriz de Consistencia	70
Anexo 2: Matriz operacional de las variables.	72
Anexo 3: Instrumentos	75
Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos	81
Anexo 5: Base de datos.	87

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable percepción de la gestión administrativa	36
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable nivel de satisfacción laboral	36
Tabla 3 Población de trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	39
Tabla 4 Población de trabajadores conformada por trabajadores de la DGPP, coordinadores y asistentes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	39
Tabla 5 Validez del instrumento gestión administrativa, según expertos	43
Tabla 6 Validez del instrumento satisfacción laboral, según expertos	43
Tabla 7 Escala de valores	44
Tabla 8 Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach	44
Tabla 9 Escala de valores de correlación	45
Tabla 10 Percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2015	47
Tabla 11 Descripción de la percepción de la gestión administrativa y sus dimensiones	48
Tabla 12 Descripción de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de transportes y comunicaciones, año 2015	49
Tabla 13 Descripción de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones	50
Tabla 14 Correlación entre la gestión administrativa percibida y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	51
Tabla 15 Correlación entre la planificación percibida y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	52
Tabla 16 Correlación entre la organización percibida y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	53
Tabla 17 Correlación entre la dirección percibida y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	54
Tabla 18 Correlación entre el control percibido y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	55



**Lista de figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2015	47
Figura 2. Descripción de la percepción de la gestión administrativa y sus dimensiones	48
Figura 3. Variable satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2015	49
Figura 4. Descripción de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones	50

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2015; en ella se procedió a encuestar a los trabajadores nombrados, contratados que laboran en la institución.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, por su diseño de investigación fue no experimental – transversal de tipo correlacional causal. Se analizó la población de 4212 trabajadores nombrados y con contrato administrativo de servicios que laboran en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2015. Los datos fueron recabados con una escala tipo liker. Se determinó una muestra de 30 empleados.

La investigación concluye que la gestión administrativa está relacionada directamente con la satisfacción laboral en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según la correlación de Spearman de 0.963\*\* y  $p < .00$  concluimos que existe una correlación alta, también se confirmó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Palabra clave: Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral

## **Abstract**

The aim of this research was to determine the relationship between the perception of the administration and the level of job satisfaction of employees of the Ministry of Transport and Communications, 2015; it proceeded to survey.

The study was quantitative approach, research design was not experimental - causal transverse correlational. 4212 appointed the population and service contract workers at the Ministry of Transport and Communications 2015. Data were collected with a liker type scale was analyzed. a sample of 30 employees was determined.

he research concludes that the administrative management is directly related to job satisfaction in the Ministry of Transport and Communications , according to the Spearman correlation of 0.800 \*\*  $p < .00$  conclude that there is a high correlation , the alternative hypothesis was also confirmed and He rejected the null hypothesis.

Keyword: Perception of administrative management and the level of job satisfaction